

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΑΣΟΛΟΓΙΑΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΞΥΛΟΥ**  
**ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ**

Καρδίτσα, Σεπτέμβριος 2021



**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ**  
**ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ – ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΑΣΟΛΟΓΙΑΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΞΥΛΟΥ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ  
Β. Γρίβα 11 - 13, Καρδίτσα, ΤΚ 43100  
email : [g-fwsd@uth.gr](mailto:g-fwsd@uth.gr)  
τηλ. επικ. : +30 24410 64730



### Πίνακας περιεχομένων

1. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων.....3
2. Στάδια διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων.....5
3. Έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων.....6



## 1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Τα τυχόν παράπονα των φοιτητών/τριών ή/και οι αστοχίες της εκπαιδευτικής και ερευνητικής διαδικασίας και των διοικητικών υπηρεσιών αντιμετωπίζονται με τους εξής τρόπους :

Για την καταγραφή των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών/τριών του Τμήματος είναι διαθέσιμο σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή το «Έντυπο Υποβολής Παραπόνων» το οποίο συμπληρώνει ο φοιτητής/τρια με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και σύντομα. Στην ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος η Γραμματεία καλείται να ενημερώσει ότι παρέλαβε το αίτημα και για τον ΑΠ εντός μιας (1) ημέρας.

Η Γραμματεία του Τμήματος ΔΕΞΥΣ καλείται να διαβιβάσει άμεσα το αίτημα στον Αναπληρωτή Πρόεδρο του Τμήματος, μαζί με το σύνολο των αποδεικτικών στοιχείων. Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος αφού εξετάσει το παράπονο προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες και ενημερώνει τα οικεία όργανα του Τμήματος. Ο Πρόεδρος, ο Αναπληρωτής Πρόεδρος του Τμήματος ή η Συνέλευση Τμήματος δύναται να προτείνουν λύσεις σε ζητήματα που αφορούν ακαδημαϊκά ή εκπαιδευτικά ή διοικητικά ζητήματα.

Για παράπονα σχετικά με την Ακαδημαϊκή διαδικασία οι φοιτητές/τριες οφείλουν να απευθύνονται αρχικά στον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο που έχει ορισθεί και στη συνέχεια στα αρμόδια μονομελή και συλλογικά όργανα. Η επικοινωνία μπορεί να είναι άμεση ή μέσω εκπροσώπων (για παράδειγμα μέσω των φοιτητικών συλλόγων). Σε περίπτωση που δεν υπάρχει ανταπόκριση δύναται να αποταθούν στον Κοσμήτορα της Σχολής Τεχνολογίας, στην Επιτροπή Δεοντολογίας, ή/και στις Πρυτανικές Αρχές του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Για παράπονα και ενστάσεις που σχετίζονται με διοικητικά θέματα μπορούν να επικοινωνούν με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες.

Για φοιτητές/τριες που αντιμετωπίζουν εκτεταμένα προβλήματα εξέτασης με συγκεκριμένο μάθημα, μπορεί να διαμορφωθεί ειδική τριμελής επιτροπή εξέτασης, με απόφαση της Κοσμητείας κατόπιν αιτήσεως τους και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία (άρθρο 33, Ν. 4009/2011). Σχετικά με τα θέματα των εξετάσεων οι διδάσκοντες συζητούν και παρουσιάζουν τις ιδανικές απαντήσεις μετά την ολοκλήρωση της εξεταστικής περιόδου. Παράλληλα, το σύνολο των φοιτητών/τριών έχουν το δικαίωμα να ελέγχουν το γραπτό τους μόνο για την τρέχουσα εξεταστική περίοδο και όχι αναδρομικά και να ζητούν διευκρινίσεις.

Οι άμεσοι ενδιαφερόμενοι (φοιτητές/τριες, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό) ενημερώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα για την έκβαση της υπόθεσης. Σε κάθε περίπτωση δύναται να ενεργοποιηθεί (μετά από σχετικό αίτημα) και η Επιτροπή Δεοντολογίας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στον οποίο μπορούν να απευθύνονται οι φοιτητές/τριες για την αντιμετώπιση θεμάτων με συμφοιτητές, διδακτικό προσωπικό, διοικητικό προσωπικό και άλλους

Τέλος, το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών/τριών, αρχειοθετεί και διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν τα προσωπικά τους δεδομένα (στοιχεία επικοινωνίας, μητρώο βαθμολογιών και άλλα προσωπικής φύσης δεδομένα) σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Οι φοιτητές/τριες έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του φακέλου τους και στο αρχείο των βαθμολογιών.



## 2. ΣΤΑΔΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

**Στάδιο 1 : Άτυπη επίλυση του ζητήματος** – Παρουσίαση και συζήτηση των θεμάτων που έχουν ανακύψει με τον Σύμβουλο Καθηγητή ή και τον διδάσκοντα του μαθήματος.

**Στάδιο 2 : Λύση στο θέμα** – Πρόταση για λύση στο θέμα που δύναται να απορριφθεί ή να γίνει αποδεκτή από το ένα μέρος ή και τους δύο ενδιαφερόμενους.

**Στάδιο 3 : Επίσημη ακρόαση του παραπόνου/καταγγελίας** – Ανάλογα με τη σοβαρότητα της καταγγελίας το αίτημα μπορεί να παραπεμφθεί στην αρμόδια Επιτροπή Φοιτητικών Θεμάτων ή στη Γενική Συνέλευση ή στην Επιτροπή Δεοντολογίας του ΠΘ.

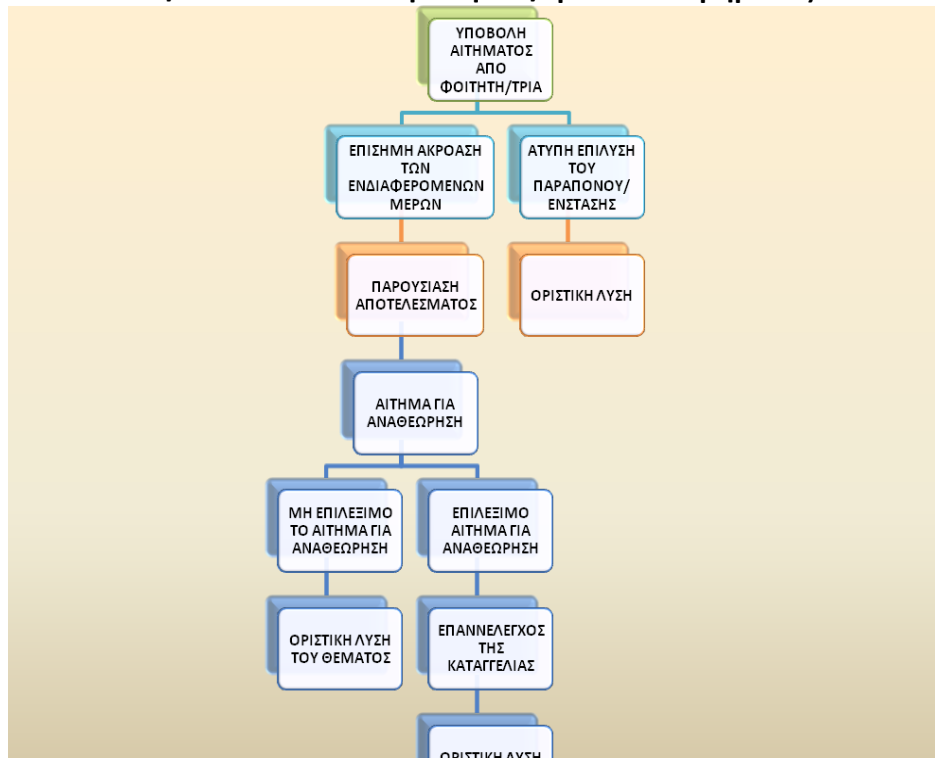
**Στάδιο 4 : Εξαγωγή συμπερασμάτων** – Υποβολή πορίσματος από το αρμόδιο όργανο, για τον τρόπο διαχείρισης του παραπόνου/ένστασης.

**Στάδιο 5 : Αίτημα αναθεώρησης** – Σε περίπτωση που το πόρισμα δεν καλύπτει τον έναν από τους δύο εμπλεκόμενους δύναται να ζητηθεί η επανεξέταση του θέματος και η απόφαση λαμβάνεται από τη Συνέλευση του Τμήματος ΔΕΞΥΣ. Μπορεί να προτείνει την επανεξέταση του θέματος ή την μη επανεξέταση του παραπόνου.

**Στάδιο 6 : Πιθανή επανεξέταση** – Σε περίπτωση που η Συνέλευση του Τμήματος προτείνει την επανεξέταση του παραπόνου ή της ένστασης αυτή πραγματοποιείται από άλλο όργανο του Τμήματος ή του Πανεπιστημίου.

**Στάδιο 7 : Οριστική επίλυση** – Επίτευξη λύσης σε κάθε από τα ανωτέρω στάδια.

### Διάγραμμα 1 : Σχηματική απεικόνιση της διαδικασίας αντιμετώπισης παραπόνων / ενστάσεων των φοιτητών/τριων του Τμήματος ΔΕΞΥΣ





### 3. ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

Προς : Γραμματεία του Τμήματος ΔΕΞΥΣ

Ημερομηνία :

ΑΠ :

Το τμήμα Δασολογίας, Επιστημών Ξύλου και Σχεδιασμού στο πλαίσιο της φοιτητικοκεντρικής εκπαιδευτικής διαδικασίας και της συνεχιζόμενης προσπάθειας για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους φοιτητές/τριες, παρέχει τη δυνατότητα έκφρασης τυχόν παραπόνων, ενστάσεων, σχολίων και παρατηρήσεων που αφορούν θέματα ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των φοιτητών/τριων με το Τμήμα ΔΕΞΥΣ.

#### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΙΤΗΤΗ (συμπληρώστε με κεφαλαία γράμματα)

Όνοματεπώνυμο : \_\_\_\_\_

ΑΜ : \_\_\_\_\_

Έτος Σπουδών : \_\_\_\_\_

Στοιχεία επικοινωνίας :

Διεύθυνση Κατοικίας : \_\_\_\_\_

Τηλέφωνο(-α) : \_\_\_\_\_

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο : \_\_\_\_\_

Το παράπονο που διατυπώνετε αφορά θέμα :

Φοιτητικό

Σπουδών

Σίτισης

Στέγασης

Εργασίας

Άλλο  Διευκρινίστε \_\_\_\_\_

Παρακαλούμε να διατυπώσετε με σαφήνεια, αντικειμενικότητα και συντομία το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, ερευνητικές και άλλες)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Καρδίτσα,  
Ο/Η αιτών/ούσα

Υπογραφή

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά για το σκοπό της διαχείρισης του συγκεκριμένου παραπόνου   
Κάθε ανακρίβεια καθιστά την αίτησή μου απαράδεκτη και δεν θα εξετάζεται περαιτέρω.